

# CS ACCUEIL ET RECEPTION

Le Certificat de Spécialisation Accueil-Réception est une formation spécialisée dans le domaine de l'hôtellerie qui prépare aux fonctions de réceptionniste. Le réceptionniste a pour fonctions principales d'accueillir la clientèle à la réception d'un hôtel ou de toute autre structure d'hébergement. Il contribue à la vente des services de l'hôtel et à la fidélisation de la clientèle. Il gère le planning des réservations de chambres. Il traite les dossiers clients et en assure le suivi, facture les prestations et encaisse les paiements. Il reçoit et informe les clients sur les sites et les événements touristiques et sur toutes les questions relatives à leur séjour. Il pratique au moins deux langues étrangères.

## QUALITÉS REQUISES

- Excellente présentation
- Bonnes qualités relationnelles
- Culture générale et professionnelle solide
- Maîtrise d'au moins 2 langues étrangères
- Utilisation des outils informatiques et de communication

## COMPÉTENCES ACQUISES AU TERME DE LA FORMATION

- **Accueil et Service Client**
  - Accueil de la clientèle à la réception
  - Information des clients sur les services et événements touristiques
  - Gestion du planning des réservations
- **Gestion Administrative**
  - Traitement des dossiers clients
  - Facturation des prestations
  - Encaissement des paiements
  - Suivi administratif
- **Vente et Commercial**
  - Vente des services de l'établissement
  - Contribution à la fidélisation de la clientèle

## SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'apprenti exerce ses activités dans les établissements assurant l'hébergement, principalement dans les hôtels et résidences hôtelières, ainsi que dans les centres d'hébergements para-hôtelières (résidences médicalisées, centres de loisirs, centre thermaux).

### Métier accessible :

- Réceptionniste

## POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS Management en Hôtellerie-Restauration
- BTS Tourisme
- BTS Management Commercial Opérationnel

Les BTS constituent une suite logique après l'obtention du Certificat de Spécialisation Accueil-Réception pour évoluer vers des postes à responsabilités dans le secteur.

- **Durée de la formation** : 1 an — Possibilité de personnaliser le parcours en fonction de l'expérience et des acquis
- **Niveau terminal d'études** : BAC+1
- **Nature du diplôme** : National - Niveau 4
- **Code RNCP** : 37921
- **Date d'enregistrement de la certification** : 31/03/2008
- **Certificateur** : Ministère de l'éducation et de la jeunesse
- **Formation par apprentissage**
- **Coût de la formation** : gratuit pour l'apprenti-financement OPCO
- **Nombre d'heures de la formation** : 420

## CONDITIONS D'ADMISSION ET PRÉREQUIS

L'accès en formation au Certificat de Spécialisation Accueil-réception est ouvert aux candidats titulaires d'un baccalauréat

## PUBLIC CONCERNÉ PAR L'APPRENTISSAGE

Les jeunes âgés de 16 jusqu'à 29 ans révolus. Sans limite d'âge dans les cas suivants :

- la préparation d'un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu
- les travailleurs handicapés
- les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise
- les sportifs de haut niveau

L'accès est également possible dès l'âge de 16 ans révolus. Le postulant doit être de nationalité française, ressortissant de l'UE, de la Confédération Suisse, de l'espace économique européen (*Islande, Liechtenstein et Norvège*) ou étranger en situation régulière de séjour et de travail.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Les formateurs se basent sur de nombreuses méthodes pédagogiques : diaporama, QCM, documentaires, supports professionnels, articles de presse, code du travail. Dans notre unité de formation les jeunes apprenants ont à leur disposition :

### ADMINISTRATIVEMENT :

- Fiche de visite en entreprise

• Fiche de suivi mensuel

Leur responsable qui consolide le lien UFA-Entreprise et implique pleinement le tuteur dans la formation du jeune

- Règlement intérieur
- Carnet de correspondance
- Livret d'apprentissage

### PÉDAGOGIQUEMENT :

- Un conseil de classe par semestre
- Des évaluations en entreprise
- Des ordinateurs sont à disposition de nos jeunes
- Des vidéos projecteurs ont été installés dans chaque salle de classe
- Un centre de documentation et d'informations ouvert toute la semaine
- Remise des diplômes officielle en présence du jeune et de son tuteur et de personnalités locales
- Mixité de l'équipe pédagogique

## RÉMUNÉRATION DE L'APPRENTI (EN BRUT)

	16 à 17 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans	26 ans et +
1 <sup>re</sup> année	27% du SMIC	43% du SMIC	53% du SMIC	100% du SMIC

Rémunération brute mensuelle minimale d'un apprenti pour un temps plein. Plus d'informations sur le contrat d'apprentissage et sur le montant du salaire : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2918>  
<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R16148>

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

### INDICATEURS

Tous les indicateurs de performance sont à votre disposition en ligne (effectifs, résultats aux examens des deux dernières sessions, taux de rupture, insertion professionnelle...) : [www.donbosconice.eu](http://www.donbosconice.eu)

### AMÉNAGEMENT DE LA FORMATION

Notre Unité de formation pour apprentis est accessible à tout un chacun et au public en situation de handicap. Nous proposons un accompagnement collectif et personnalisé selon les situations en partenariat avec des organismes spécialisés. Les personnes en situation de handicap peuvent directement prendre contact avec la référente handicap afin d'envisager des aménagements de la formation. Contact : [a.lexandra.authier@svp-nice.com](mailto:a.lexandra.authier@svp-nice.com)

Les personnes ayant une RQTH peuvent également bénéficier d'un aménagement aux principes de la durée de leur contrat d'apprentissage, voire de la quotité hebdomadaire du temps de formation pratique comme théorique. Elles peuvent passer leurs examens selon d'autres modalités que les examens ponctuels ou par contrôle en cours de formation : la forme progressive, c'est-à-dire en étalant la passation des épreuves sur plusieurs sessions. En effet, ils ont la possibilité de valider un/ou des blocs de compétences.

### RESTAURATION

Les apprentis ont accès à la restauration de l'établissement (6,50 € le repas en 2023-2024). En tant qu'apprenti vous bénéficiez d'une aide de 3 € par repas prise en charge par l'OPCO de votre employeur.

### HÉBERGEMENT

Pas de possibilité d'hébergement.

### ACCÈS

Tram : Ligne 1 arrêt Garibaldi  
Ligne 2 - terminus Port Lympia

Bus : Lignes 3, 7, 9, 10, 14, 20, 30, 82, 112

SNCF : Gare Nice Riquier

## ÉVALUATION

Dans chaque discipline, l'apprenti est évalué tout au long de sa formation. L'ensemble de ses résultats est enregistré sur notre plateforme Pronote. Tous les semestres, l'ensemble des formateurs se réunit en conseil pour faire le bilan de la période et pour communiquer des recommandations à l'apprenti.



**Contact : Johanna LECLERCQ**  
Référente CS Accueil et Réception  
Tél : 06 58 51 01 62  
Mail : [joh.leclercq@gmail.com](mailto:joh.leclercq@gmail.com)

## PROGRAMME DE LA FORMATION

C1 – organiser	C11 – mettre en place le processus de recherche et de traitement des informations
C2 – communiquer	C21 – mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié C22 – mettre en œuvre des procédures de négociation C23 – mettre en œuvre des procédures d'information
C3 – réaliser	C31 – vendre le produit chambre et les produits annexes C32 – mettre en œuvre et appliquer les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur C33 – mettre en œuvre les procédures de remise en état du poste de travail
C4 – apprécier	C41 – optimiser son action

## MODALITÉS D'ALTERNANCE

2 jours decours/semaine (soit 16h de cours hebdomadaires) et 3 jours en entreprise

## MOYENS MIS À DISPOSITION

### Outils et moyens techniques

- 1 salle informatique
- 1 vidéoprojecteur dans chaque salles de cours
- 1 centre de documentation et d'informations ouvert tous les jours
- Abonnement de l'établissement aux principaux magazines et journaux

(Argus assurance, La Tribune de l'assurance, Alternatives Eco, LSA, Capital, Management...)

### Equipes pédagogique et administrative

- Formateurs et formatrices expert.es titulaires au minimum d'un bac +2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine
- Responsable formation
- Référente handicap et mobilité
- Equipe administrative.

## ÉVALUATION ET CERTIFICATION

**EXAMEN** : Pour les épreuves du CS, l'apprenti est convoqué à différentes épreuves

E1 - pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2 - Unité U1 - Coef 5 - CCF

E2 - étude d'une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s)\* - Unité U2 - Coef 3 - Epreuve ponctuelle écrite de 3h

E3 - évaluation des activités en milieu professionnel et communication - Unité U3 - Coef 2 - CCF

\* Étude de cas intégrant l'utilisation de logiciels standard (texteur, tableur, grapheur, PAO).

CCF : contrôle en cours de formation

L'habilitation est prononcée conformément aux dispositions de l'arrêté du 9 mai 1995 relatif aux conditions d'habilitation pour le contrôle en cours de formation au baccalauréat professionnel, BP et BTS (BOEN du 08/06/1995).